Contrat Standard Atos Worldline SA pour la mise à disposition d'un Terminal et des Services d'assistance technique

VERSION 2011/08

DÉFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS SPÉCIFIQUES ET GÉNÉRALES

Activation: premier accès donné avec succès au terminal par l'ordinateur central de Atos Worldline SA/NV afin de bénéficier des Services

Atos Worldline SA/NV: société de droit belge dont le siège social est situé 1442 Chaussée de Haecht à 1130 Bruxelles et enregistrée sous le numéro d'entreprise BE 0418.547.872 à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Banknet: nom du réseau privatif de Atos Worldline SA/NV. Ce réseau est composé de lignes à connexion permanente situées dans toutes les régions de Belgique et reliées à l'ordinateur central de Atos Worldline SA/NV. L'accès privatif à ce réseau consiste en une ligne à connexion permanente, ou tout autre système de télécommunication jugé adéquat par Atos Worldline SA/NV permettant une connexion permanente, reliant le site d'exploitation géographique du Client au point le plus proche du réseau.

Bon de commande: formulaire spécifique au moyen duquel le Client peut commander la Livraison de Terminaux ainsi que le raccordement à certains Services auprès de Atos Worldline SA/NV, le cas échéant en conformité avec la procédure de commande.

Carte Bancontact/Mister Cash (carte BC/MC): une carte de débit spécifique, émise par un organisme financier affilié à Atos Worldline SA/NV.

Carte SIM: module visant à authentifier les appels GSM ou GPRS du Terminal de paiement et ne pouvant être utilisé que dans le cadre du présent Contrat. Cette carte reste la propriété de l'opérateur de téléphonie mobile.

Client: cocontractant au présent Contrat.

Contrat-cadre: le présent document, le Bon de commande et ses annexes qui régissent conjointement toutes les relations contractuelles entre Atos Worldline SA/NV et le Client (désigné aussi comme « le Contrat »).

E.P.C.I. (Electronic Payment Certification Institute): institution agissant en tant que fournisseur de services à destination des organismes de gestion de cartes de paiement qui acquièrent les Transactions à l'aide de Terminaux de paiement. Dans cette optique, l'EPCI remplit deux rôles la régulation du procédé de distribution des spécifications envers les vendeurs de Terminaux et la régulation de la procédure de certification des Terminaux.

Expédition: remise du Terminal par Atos Worldline SA/NV à l'entreprise chargée de la livraison du Terminal au Client. Le Client signera pour réception de l'envoi.

Livraison: dépôt du Terminal à l'adresse de livraison indiquée par le Client sur le Bon de Commande.

Module de sécurité (CSM): Chip Security Module, module visant à garantir la sécurité et l'authentification des messages entre l'ordinateur central de Atos Worldline SA/NV et le Terminal.

Off-line: une Transaction est dite réalisée « off-line » lorsqu'il n'y a pas de connexion entre l'ordinateur central de Atos Worldline SA/NV et le Terminal lors du processus de paiement par le porteur de carte.

On-line: une Transaction est dite réalisée « on-line » lorsqu'il y a une connexion entre l'ordinateur central de Atos Worldline SA/NV et le Terminal lors du processus de paiement par le porteur de carte.

Proton: moyen de paiement se matérialisant dans un porte-monnaie électronique, contenu dans une carte à puce émise par un organisme financier affilié à Atos Worldline SA/NV.

Service: un des services fournis par Atos Worldline SA/NV dans le cadre de ses relations contractuelles avec le Client et dont il est fait mention dans les Dispositions spécifiques (Chapitre 2).

Service extension: plate-forme installée sur le Terminal et qui permet l'utilisation et l'exécution de programmes écrits en langage java.

SIS: Système d'Information Social;

Terminal: terminal de paiement et ses accessoires mis à disposition du Client par Atos Worldline SA/NV.

Transaction: réalisation d'une connexion entre un Terminal et l'ordinateur central de Atos Worldline SA/NV, en vue du paiement d'un achat au moyen d'un schéma de paiement par carte.

Transaction de paiement: une transaction consistant en un transfert de moyens financiers découlant de l'achat de marchandises ou de services dont le paiement est effectué au moyen d'une carte de paiement électronique.

Transfert: virement de l'argent électronique contenu dans le Terminal vers le compte bancaire préalablement choisi par le Client pour la solution Bancontact/Mister Cash.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

1740000474

CHAPITRE 1
DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES À LA DISPOSITION D'UN TERMINAL

SECTION A – MISE À DISPOSITION DU TERMINAL

ARTICLE A.1. OBJET

A.1.1. Les présentes dispositions spécifiques ont pour objet de fixer les règles régissant les droits et obligations de Atos Worldline SA/NV et du Client dans le cadre de l'acquisition ou la location d'un Terminal, des conditions de livraison, d'installation, d'utilisation et de rémunération.

ARTICLE A.2. MODE DE MISE À DISPOSITION D'UN TERMINAL

A.2.1. Le Terminal est mis à disposition selon les conditions décrites ci-dessous, en fonction de l'option indiquée par le Client sur le Bon de Commande.
Le Terminal acheté ou loué est constitué du Terminal et de ses accessoires, à l'exception du software et, pour les terminaux adaptés aux paiements par GSM et GPRS, de la carte SIM conformément aux dispositions de l'Article A.5.

A.2.2. Achat du Terminal
Le prix d'achat et les frais d'installation concernant les Terminaux vendus au Client par Atos Worldline SA/NV en application du présent Contrat sont déterminés dans le Bon de Commande.

A.2.3. Location du Terminal
Les loyers mensuels et les frais d'installation sont fixés selon les montants repris dans le Bon de Commande. Pour autant que le présent Contrat-cadre ou le bon de commande ne stipule aucune autre disposition relative à la durée du contrat, la durée minimum du contrat est d'un (1) an. À moins que l'une des parties résilie le présent Contrat moyennant un délai de préavis minimal de 1 mois avant la date d'échéance du contrat, le présent Contrat est considéré conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut résilier la location à tout moment, moyennant un préavis de trois mois. Chaque résiliation doit intervenir par écrit ; le délai de préavis prend toujours effet le premier jour ouvrable du mois suivant le mois de notification de la résiliation.
Le Client dispose d'un délai de réflexion de 48 heures après signature du Bon de commande afin de résilier son contrat de location, pour autant que le Terminal n'ait pas encore été installé. Cette résiliation doit être notifiée par fax ou par courrier recommandé, le cachet de la poste faisant foi.

ARTICLE A.3. INSTALLATION DU TERMINAL

A.3.1. Le Client détermine, sous son entière responsabilité, le site d'installation du Terminal et le prépare selon les spécifications reprises au Contrat et/ou du mode d'emploi. Pour les Terminaux reliés au réseau téléphonique, le Client doit disposer, sous sa propre responsabilité, d'une ligne téléphonique et d'une prise de courant 220 V équipée contre les perturbations électriques. Il est formellement convenu entre les parties que Atos Worldline SA/NV n'assume strictement aucune responsabilité de quelque ordre que ce soit pour tout dommage trouvant sa cause dans un dysfonctionnement des lignes de télécommunication ou du réseau d'alimentation électrique. En aucun cas le Client ne peut déplacer le Terminal en dehors du site d'exploitation, tel que repris dans le contrat, sans l'accord écrit et préalable de Atos Worldline SA/NV, sauf si le Terminal accepte exclusivement le service Proton ou est équipé d'une carte de communication GSM ou GPRS ainsi que de la carte SIM adéquate.
Le Client veille à ce que toute l'infrastructure, comme le câblage et les équipements IT, nécessaire pour l'installation et le fonctionnement du Terminal soit présente. A défaut d'une telle présence, Atos Worldline SA/NV se réserve le droit de facturer une seconde intervention au Client en vue de l'installation du Terminal, ceci conformément aux tarifs en vigueur.

ARTICLE A.4. PAIEMENT

A.4.1. Le prix d'achat du Terminal en cas d'achat et le loyer en cas de location sont exigibles dès la Livraison (s'il s'agit d'une installation physique par un technicien exécutant l'installation pour le compte de Atos Worldline SA/NV) ou de l'Expédition (s'il s'agit d'une installation « Plug & Play ») du Terminal. Les frais d'installation pour une installation physique par un technicien seront quant à eux exigibles dès l'installation/l'Activation du Terminal. Les frais liés à une installation « Plug & Play » seront exigibles dès l'Expédition du Terminal.

ARTICLE A.5. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DE RISQUES

A.5.1. Tous les risques de dommages, perte, destruction ou vol du Terminal et de ses composantes sont à charge du Client à partir de la Livraison ou de la réception de l'Expédition du Terminal à l'endroit convenu entre parties dans le du Bon de Commande.

A.5.2. Si le Client a opté pour l'achat, Atos Worldline SA/NV reste propriétaire des Terminaux aussi longtemps que la totalité du prix d'achat n'a pas été payée par le Client ; en conséquence de quoi, durant cette période, il est interdit au Client de :
- grever le Terminal d'un droit quelconque (gage, caution, hypothèque,...) ou de l'offrir en garantie;
- céder le Terminal ou de le mettre à la disposition d'un tiers.

Dans le cas d'une location, ces interdictions sont également d'application.

A.5.3. Atos Worldline SA/NV reste propriétaire des Terminaux loués par le Client.

A.5.4. Le logiciel et le module de sécurité (CSM) restent la propriété de Atos Worldline SA/NV et la Carte SIM dont les services sont facturés par Atos Worldline SA/NV reste la propriété de l'opérateur de téléphonie mobile nonobstant le fait que le Client soit propriétaire du Terminal ou qu'il se soit acquitté de toutes ses obligations financières envers Atos Worldline SA/NV. Le Client s'engage à les restituer à Atos Worldline SA/NV à sa première demande, sans que cette restitution ne donne droit à quelconque indemnisation du Client.

A.5.5. En cas de location, le Client s'engage également à restituer à Atos Worldline SA/NV, à sa première demande, sans indemnité, sous sa seule responsabilité et en parfait état, les Terminaux désaffectés ou non utilisés, ainsi que la carte SIM.

A.5.6. En cas d'application de l'Article 6.6 des Dispositions générales, Atos Worldline SA/NV se réserve en outre le droit d'exiger la restitution du (des) Terminal(ux) mis à disposition du Client, sans préjudice de la facturation par Atos Worldline SA/NV des frais de récupération du (des) Terminal(ux).

ARTICLE A.6. ENTRETIEN ET UTILISATION DU TERMINAL

A.6.1. Le Client s'engage à utiliser les Terminaux en bon père de famille et suivant les instructions du mode d'emploi qui lui est remis par Atos Worldline SA/NV, et à permettre l'utilisation correcte par les porteurs de carte. Il est strictement interdit au Client de sous-louer le Terminal, de le mettre à disposition d'un tiers ou de le céder, à titre gratuit ou onéreux, sans une autorisation écrite et préalable de Atos Worldline SA/NV.

A.6.2. En aucun cas, le Client et/ou son(ses) employé(s) et/ou préposé(s) et/ou mandataire(s) ne sont autorisés à introduire le numéro de code secret des titulaires de carte, à confirmer le montant de l'opération ou à annuler l'opération. Seuls les porteurs de carte sont habilités à effectuer ces opérations.

A.6.3. Atos Worldline SA/NV est autorisée à inspecter, à tout moment et sans avertissement ni préavis ni indemnité, le(s) Terminal(ux) de paiement installé(s) dans l'établissement du Client.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

A.6.4. Le Client s'engage à se conformer aux instructions communiquées par Atos Worldline SA/NV en cas d'opérations de programmation du Terminal. Si le Client dispose d'un Terminal de type portable, il fera en sorte que ce Terminal soit installé sur sa base de chargement et qu'il y reste pendant toute la durée de la programmation.

ARTICLE A.7. RESPONSABILITÉ

A.7.1. Il est conseillé au Client de couvrir le(s) Terminal (Terminaux) ainsi que le Module de sécurité mis à sa disposition dans le cadre d'un contrat de location par une assurance souscrite par le Client, à sa charge exclusive, et de les assurer en valeur à neuf contre tout risque de perte, de destruction, d'endommagement, d'incendie et de vol.

A.7.2. En cas de location ou de vente à tempérament du Terminal le Client supporte entièrement le risque de perte, de destruction intentionnelle, d'endommagement ou de vol du Terminal dès sa Livraison. Le Client et indemnisera Atos Worldline SA/NV le cas échéant. La valeur du Terminal est déterminée sur base de l'âge du Terminal. Atos Worldline SA/NV est habilitée à facturer cette valeur au Client en cas de perte, de destruction intentionnelle, d'endommagement ou de vol du Terminal.

A.7.3. Le Client supporte entièrement en toute circonstance le risque de perte, de destruction, d'endommagement ou de vol du CSM ou de la carte SIM dès la Livraison du Terminal, et indemnisera Atos Worldline SA/NV le cas échéant selon les dispositions de l'Article A.7.2.
En cas de défaut du Terminal, imputable à Atos Worldline SA/NV, la responsabilité de Atos Worldline SA/NV est expressément limitée à la seule réparation ou au seul remplacement dudit Terminal (au choix de Atos Worldline SA/NV) à la condition que ledit défaut ait été notifié par écrit à Atos Worldline SA/NV, dans les délais précisés dans l'Article 4 des Dispositions générales.

SECTION B – ASSISTANCE TECHNIQUE

ARTICLE B.1. OBJET

B.1.1. Les dispositions spécifiques relatives à l'assistance technique régissent les droits et obligations de Atos Worldline SA/NV et du Client dans le cadre des services et prestations de maintenance, d'entretien et de réparation des Terminaux, des logiciels et de ses accessoires détenus par le Client sur le territoire belge.

ARTICLE B.2. NOTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE

B.2.1. L'assistance technique regroupe les services livrés par Atos Worldline SA/NV et décrits dans l'Article B.2.2. Ces services disposent de différentes caractéristiques (précisées dans l'Article B.4) qui doivent être respectées par le Client.

B.2.2. Les services sont offerts à la demande du Client qui remplira à cet effet le Bon de commande afin de choisir la ou les configurations mentionnées dans l'Article B.4 dont il désire bénéficier :

L'assistance téléphonique du Service Relations Clientèle : Service Relations Clientèle constitue l'unique point de contact pour le Client et fournit les prestations suivantes :
- l'enregistrement des incidents techniques rapportés par le Client;
- si possible, communication de toutes les informations techniques qui peuvent aider à résoudre l'incident communiqué par le Client;
- communication au Client des suites données à sa demande.
- Si l'incident ne peut pas être résolu par téléphone, il sera alors transféré au groupe 'intervention' (cf. 2).

Intervention d'un technicien de Atos Worldline SA/NV sur place. Cette intervention comprend :
- le déplacement du technicien jusqu'au Terminal concerné;
- la recherche de perturbations ou d'irrégularités éventuelles dans le fonctionnement du Terminal ou de ses accessoires;
- au choix de Atos Worldline SA/NV, la réparation ou le remplacement des parties défectueuses du Terminal ayant causé les perturbations ou irrégularités, ou bien le remplacement intégral du Terminal présent par un Terminal présentant les mêmes fonctionnalités.

B.2.3. Entretien du logiciel (Service Pack). Cet entretien consiste en :
- une maintenance corrective d'irrégularités de fonctionnement du logiciel;
- une maintenance adaptative qui a pour objet l'amélioration des fonctionnalités existantes du logiciel. Ces maintenances, quelles qu'elles soient, peuvent s'effectuer au moyen d'un connexion à distance avec ou sans accompagnement du Client ou bien au moyen d'une intervention sur place. Il peut s'agir par exemple de l'aménagement du menu et de la conformité avec la réglementation PCI. Un Client doit avoir souscrit un contrat d'assistance technique pendant une durée ininterrompue d'un an pour pouvoir bénéficier de la maintenance adaptative sans être facturé en surplus comme stipulé à l'Article B.8.1.a).

La maintenance évolutive consiste en l'ajout et l'activation de nouvelles fonctionnalités. Il s'agit par exemple de l'application CIE, de l'application SIS, de l'application Low Power,... Cet entretien n'est pas compris dans le prix de l'entretien du logiciel et est susceptible de faire l'objet d'une facturation distincte par Atos Worldline SA/NV.

ARTICLE B.3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ASSISTANCE TECHNIQUE

B.3.1. L'assistance technique prend place sur demande expresse du Client. En cas de panne, de mauvais fonctionnement ou de soupçon de violation de l'intégrité physique du Terminal ou du logiciel incorporé, le Client prévient Atos Worldline SA/NV (Service Relations Clientèle) le plus rapidement possible par téléphone.

B.3.2. Sauf disposition contraire du présent Contrat, l'intervention du technicien sur place n'est pas délivrée les dimanches et jours fériés légaux. Il est fait exception à ce principe pour 4 dimanches au cours desquels les magasins sont ouverts en Belgique et cette disposition n'est valable que si le client a signé un contrat « Kit Pro » à l'achat ou a opté pour pour la formule « STAR », « STAR PLUS », « MOBILE STAR », « MOBILE STAR PLUS ». L'assistance téléphonique est quant à elle accessible 365 jours sur 365.

B.3.3. Le Client ne peut en aucun cas adapter, réparer reprogrammer ou en général modifier le Terminal sauf autorisation écrite préalable de Atos Worldline SA/NV. En cas de non-respect de la présente disposition, Atos Worldline SA/NV se réserve le droit de résilier le Contrat immédiatement, sans délai de préavis ou dédommagement, nonobstant le droit de Atos Worldline SA/NV d'exercer son droit à indemnisation.

B.3.4. Le Client ne peut en aucun cas ouvrir le Terminal, sauf dans la mesure strictement nécessaire où les tâches inhérentes à l'utilisation d'un Terminal avec imprimante, à savoir le remplacement des rouleaux de papier, le nettoyage hebdomadaire du lecteur, etc doivent être effectuées. Ces tâches et le matériel utilisé à cet effet sont à la charge exclusive du Client.

B.3.5. Si une intervention effectuée par Atos Worldline SA/NV ne fait pas partie des prestations d'assistance technique telles que déterminées dans la présente section, le technicien établira un rapport qui sera signé par le Client et dont il gardera copie. Ce rapport servira de base à la facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur chez Atos Worldline SA/NV.

B.3.6. En cas de dysfonctionnement de l'application Proton du Terminal ayant comme conséquence que la monnaie électronique enregistrée dans le Terminal est illisible, le Client autorise expressément Atos Worldline SA/NV à emporter le Terminal et/ou le CSM pour le délai nécessaire à l'analyse de la mémoire sécuritaire.

B.3.7. Procédure en cas de déficience d'un Terminal loué. L'assistance technique est incluse dans le loyer pour les formules de location détaillées dans la section C des présentes conditions spécifiques. Tout Terminal pris en location pourra au choix de Atos Worldline SA/NV, et sans coût pour le Client, être soit remplacé par un autre Terminal présentant les mêmes fonctionnalités, soit par un Terminal d'une nouvelle génération présentant au moins les mêmes fonctionnalités que le Terminal déficient.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

ARTICLE B.4. CONFIGURATIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE DISPONIBLES

B.4.1. Assistance technique « Kit Go »
Les caractéristiques propres à cette configuration sont les suivantes:

a) Assistance téléphonique :
Avec cette formule le Client bénéficie d'un call center accessible de 8h00 à 20h00 du lundi au samedi et de 8h00 à 16h00 le dimanche et les jours fériés

b) Intervention d'un technicien sur place :
Le Client peut bénéficier d'une intervention d'un technicien sur le site d'exploitation (ou le site de livraison pour les terminaux portables) du lundi au vendredi inclus (donc à l'exclusion du samedi et dimanche). Atos Worldline SA/NV s'engage à envoyer un technicien sur place le jour ouvrable suivant entre 8.30 heures et 13 heures si l'appel du Client est intervenu entre 8 heures et 13 heures. Si l'appel du Client intervient entre 13 heures et 20 heures, Atos Worldline SA/NV s'engage à envoyer un technicien sur place le jour ouvrable suivant entre 13 heures et 17.30 heures, ceci pour autant que le problème ne puisse pas être solutionné par téléphone.

c) Entretien du logiciel :
Les dispositions de l'Article B.2.2.3) sont applicables.

B.4.2. Assistance technique « Kit Pro » :
Les caractéristiques propres à cette configuration sont les suivantes:

a) Assistance téléphonique :
Avec cette formule le Client bénéficie d'un call center accessible de 8h00 à 20h00 du lundi au samedi et de 8h00 à 16h00 le dimanche et les jours fériés.

b) Intervention d'un technicien sur place :
Le Client peut bénéficier d'une intervention d'un technicien sur le site d'exploitation (ou le site de livraison pour les terminaux portables) du lundi au samedi inclus. Atos Worldline SA/NV s'engage à prendre en charge la remise en état du Terminal dans les délais suivants :
- appel du Client avant 13 heures du lundi au samedi : intervention dans l'après-midi du jour de l'appel (entre 13 heures et 17.30 heures);
- appel du Client après 13 heures du lundi au vendredi : intervention dans la matinée du jour suivant l'appel du Client (entre 8.30 heures et 13 heures);
- appel du Client après 13 heures le samedi : intervention dans la matinée du lundi ou du jour ouvrable suivant.

c) Entretien du logiciel :
Les dispositions de l'Article B.2.2.3) sont applicables.

B.4.3. Intervention Express :

Le Client ayant choisi un contrat d'assistance technique standard tel que défini dans l'Article B.4.1. et B.4.2. peut demander par l'intermédiaire du Service Relations Clientèle l'intervention de Atos Worldline SA/NV dans un délai plus bref que les délais susmentionnés moyennant le paiement d'un supplément mentionné dans la liste des tarifs en vigueur au moment de l'intervention. Dans ce cas, Atos Worldline SA/NV s'engage, sauf force majeure, à exécuter son intervention dans les deux heures suivant la demande du Client.
L'intervention du technicien aura lieu entre 8.30 heures et 20.00 heures, du lundi au samedi inclus.

B.4.4. Atos Worldline SA/NV se réserve le droit d'offrir au Client la possibilité de souscrire à d'autres configurations d'assistance technique. Atos Worldline SA/NV avertira le Client des caractéristiques propres à ces nouvelles configurations. Tout changement d'une configuration d'assistance technique comme prévu dans l'Article B.4.1. et B.4.2. vers une autre configuration devra cependant faire l'objet d'un avenant séparé.

ARTICLE B.5. ASSISTANCE TECHNIQUE POUR UN TERMINAL PORTABLE

B.5.1. Le terminal portable bénéficie des services d'assistance technique tels que décrits dans les Articles B.4.1., B.4.2, B.4.3. et B.7. Sont inclus dans ces services, les interventions et coûts relatifs aux accidents de la route dont le Client a été victime. Dans ce cas et lorsque les dommages causés à un Terminal sont tels que le technicien de Atos Worldline SA/NV estime nécessaire l'échange du Terminal endommagé contre un Terminal présentant les mêmes fonctionnalités, le contrat d'assistance technique couvre un seul échange par an et par contrat de Terminal.
Dans le cas d'un défaut concernant le kit automobile, celui-ci doit être renvoyé complet chez Atos Worldline SA/NV (câbles inclus).

B.5.2. Toutes les interventions nécessaires sur un Terminal mobile doivent être effectuées à un endroit fixe, pendant les heures normales d'ouverture. Cet endroit doit être mentionné comme site de livraison dans la convention entre Atos Worldline SA/NV et le Client.

ARTICLE B.6. INTERVENTIONS NON COUVERTES

B.6.1. Ne sont notamment pas inclus dans les Services d'assistance technique tels que décrits dans l'Article B.4., et seront donc facturés au Client selon les tarifs en vigueur chez Atos Worldline SA/NV au moment de l'intervention, les interventions et coûts suivants :
- les pannes causées par une erreur de manipulation ou par une utilisation pour laquelle le Terminal n'a pas été conçu ou à laquelle il n'est pas destiné. Sont également visés les dommages causés par des manipulations auxquelles ces appareils ne peuvent résister, telles que des brusques fluctuations de tension électrique, des chocs violents, des écrasements, l'immersion dans un liquide quelconque, etc.;
- les déplacements injustifiés d'un technicien Atos Worldline SA/NV suite à un appel du Client;
- les dommages causés par l'entretien ou les réparations exécutées par d'autres personnes que les représentants de Atos Worldline SA/NV ou ses sous-traitants;
- les interventions à la suite d'une défectuosité du Terminal causée par du matériel ou logiciel non livré par Atos Worldline SA/NV ou par des lignes téléphoniques ou électriques déficientes;
- les dommages dus à la négligence, au cambriolage, au vandalisme, au sabotage, aux grèves, aux manifestations ou aux guerres;
- les dommages provoqués par la foudre, le feu, l'eau, l'effondrement de bâtiments et, en général, tout accident ou sinistre de nature à endommager le Terminal sans que Atos Worldline SA/NV puisse être mise en cause;
- les dommages causés par l'utilisation de cartes endommagées ou de cartes non conformes au standard ISO;
- le nettoyage et l'entretien des composants externes du Terminal;
- le remplacement ou la livraison de fournitures, telles que le papier et les cartes nettoyantes;
- les frais inhérents à des services complémentaires demandés par le Client;
- le remplacement d'une batterie défectueuse;
- les dommages causés par l'installation et l'utilisation d'accessoires qui ne satisfont pas aux spécifications prévues dans la Documentation;
- libérer le Terminal et/ou le câblage pendant une intervention dans le cas où le Terminal et/ou le câblage est encastré ou n'est pas libre, à moins qu'un contrat de maintenance spécifique ait été signé à cette fin.

ARTICLE B.7. ACCÈS ET CONDITIONS DIVERSES

B.7.1. Le Client s'engage à donner libre accès aux techniciens de Atos Worldline SA/NV, sans frais ni indemnité, au siège d'exploitation (ou à un autre lieu sur le territoire belge) et aux Terminaux afin de pouvoir procéder à l'assistance technique.

B.7.2. Le Client s'engage à laisser le Terminal allumé pendant la nuit afin de pouvoir procéder aux updates logiciels et à suivre scrupuleusement les consignes d'utilisation communiquées par Atos Worldline SA/NV.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

B.7.3. En ce qui concerne Proton, le Client s'engage à exécuter au minimum une collecte par mois de manière à pouvoir bénéficier de l'entretien à distance du logiciel.

B.7.4. A défaut de respect par le Client des Articles B.7.1. à B7.3., Atos Worldline SA/NV ne pourrait en aucun cas être tenue de remédier aux pannes, difficultés de fonctionnement ou obsolescences ultérieures rencontrées par le système non modifié ou amélioré. Ainsi, en cas de non-respect par le Client de cet Article B.7, Atos Worldline SA/NV ne pourra plus être tenue pour responsable du non-respect des délais dont mention est faite dans l'Article B.4.

ARTICLE B.8. ABSENCE DE CONTRAT D'ASSISTANCE TECHNIQUE

B.8.1. Tout Client ayant acheté un Terminal et n'ayant pas conclu de contrat d'assistance technique tel que décrit dans l'Article B.4. pourra néanmoins faire appel à l'assistance technique de Atos Worldline SA/NV. Un coût unique sera facturé pour un problème solutionné par le service clients téléphonique. Ce coût couvre la réparation de la défectuosité du Terminal, même si plusieurs appels téléphoniques sont requis pendant une période maximale de 2 semaines. Si une intervention sur place est requise, un coût unique sera facturé par intervention. Ces coûts seront facturés au Client.

B.8.2. Le Client accepte de ne bénéficier d'aucune intervention technique s'il ne souscrit pas à une configuration d'assistance technique telle que décrite dans l'Article B.4. et si en même temps il n'effectue pas un choix parmi les possibilités offertes dans l'Article B.8.1.

SECTION C – DISPOSITIONS CONCERNANT LES FORMULES SPÉCIFIQUES DE LOCATION AVEC ASSISTANCE TECHNIQUE

DÉFINITIONS
Dans le cadre de l'application de la présente section, on entend par :

Formule « GO », « MOBILE GO », « FLEX » et « MOBILE FLEX »
Terminal qui a recours au réseau de télécommunication PSTN (analogique) ou à l'Internet par le biais d'un routeur connecté de façon permanente à l'Internet.

Formule « BIZZ », « STAR » et « STAR PLUS »
Terminal pouvant établir une interface avec une caisse selon le protocole VIC au moyen du réseau de télécommunication PSTN (analogique), GPRS ou de l'Internet par le biais d'un routeur connecté de façon permanente à l'Internet.

Formule « MOBILE GO », « MOBILE FLEX », « MOBILE STAR » et « MOBILE STAR PLUS »
Terminal qui a recours au réseau de télécommunications mobile GPRS (numérique).

ARTICLE C.1. DURÉE

Un contrat pour l'une des formules « GO » ou « MOBILE GO » est conclu pour une durée déterminée d'un (1) an. À moins que l'une des parties ne résilie le présent Contrat moyennant un délai de préavis minimal de 3 mois avant la date d'échéance du contrat, le présent Contrat est prolongé tacitement pour des périodes successives d'un (1) an. Un contrat pour d'autres formules que « GO » ou « MOBILE GO » est conclu pour une durée déterminée d'un (1) an. À moins que l'une des parties résilie le présent Contrat moyennant un délai de préavis minimal d'un mois avant la date d'échéance du contrat, le présent Contrat est considéré conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut résilier le contrat à tout moment, moyennant un délai de préavis de trois mois. Chaque résiliation doit intervenir par écrit ; le délai de préavis prend toujours effet le premier jour ouvrable du mois suivant le mois de notification de la résiliation. Le Client dispose d'un délai de réflexion de 48 heures après signature du Bon de commande afin de résilier le contrat de location, pour autant que le Terminal n'ait pas encore été installé. Cette résiliation doit être notifiée par fax ou par courrier recommandé, le cachet de la poste faisant foi.

ARTICLE C.2. CONFIGURATIONS POSSIBLES POUR L'ASSISTANCE TECHNIQUE

C.2.1. Assistance technique « GO » et « MOBILE GO »

a) Assistance par écrit
Avec cette formule, le Client bénéficie d'une assistance par e-mail. Atos Worldline SA s'engage à répondre au Client dans les délais suivants :
- e-mail du Client avant 13 heures du lundi au vendredi : réponse d'Atos Worldline SA dans l'après-midi du même jour
- e-mail du Client après 13 heures du lundi au vendredi : réponse d'Atos Worldline SA dans la matinée du jour suivant le jour de l'envoi de l'e-mail

b) Assistance technique
Le Client peut envoyer son Terminal pour réparation à Atos Worldline SA qui s'engage à lui restituer un Terminal dans les cinq jours ouvrables après réception du Terminal par Atos Worldline.

c) Entretien du logiciel
Les dispositions de l'Article B.2.2.3. du Contrat-cadre pour la mise à disposition d'un Terminal sont applicables.

C.2.2. Assistance technique « FLEX » et « MOBILE FLEX »

a) Assistance téléphonique
Avec cette formule, le Client peut faire appel au service clients téléphonique accessible du lundi au vendredi entre 8h et 17h.

b) Intervention d'un technicien sur place
Le Client peut bénéficier d'une intervention d'un technicien sur le site d'exploitation (ou le site de livraison pour les Terminaux portables) du lundi au vendredi inclus (donc à l'exclusion du samedi et du dimanche). Atos Worldline s'engage à envoyer un technicien sur place au plus tard avant 13 heures le 3e jour ouvrable suivant l'appel du Client si celui-ci est intervenu entre 8 heures et 13 heures. Si l'appel du Client intervient entre 13 heures et 20 heures, Atos Worldline SA s'engage à envoyer un technicien sur place au plus tard avant 17.30 heures le 3e jour ouvrable suivant l'appel du Client, ceci pour autant que le problème ne puisse pas être solutionné par téléphone.

c) Entretien du logiciel
Les dispositions de l'Article B.2.2.3. du Contrat-cadre pour la mise à disposition d'un Terminal sont applicables.

C.2.3. Assistance technique pour les formules « BIZZ » et « MOBILE BIZZ »

a) Assistance téléphonique
Avec cette formule, le Client peut faire appel au service clients téléphonique accessible de 8.00 heures à 20.00 heures du lundi au samedi et de 8.00 heures à 16.00 heures le dimanche et les jours fériés.

b) Intervention d'un technicien sur place
Le Client peut bénéficier d'une intervention d'un technicien sur le site d'exploitation (ou le site de livraison pour les Terminaux portables) du lundi au vendredi inclus (donc à l'exclusion du samedi et du dimanche). Atos Worldline s'engage à envoyer un technicien sur place le jour ouvrable suivant entre 8.30 heures et 13 heures si l'appel du Client est intervenu entre 8 heures et 13 heures. Si l'appel du Client intervient entre 13 heures et 20 heures, Atos Worldline SA s'engage à envoyer un technicien sur place le jour ouvrable suivant entre 13 heures et 17.30 heures, ceci pour autant que le problème ne puisse pas être solutionné par téléphone.

c) Entretien du logiciel
Les dispositions de l'Article B.2.2.3. du Contrat-cadre pour la mise à disposition d'un Terminal sont applicables.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

C.2.4. Assistance technique pour la formule « STAR » et « MOBILE STAR »

a) Assistance téléphonique
Avec cette formule, le Client peut faire appel au service clients téléphonique accessible de 8.00 heures à 20.00 heures du lundi au samedi et de 8.00 heures à 16.00 heures le dimanche et les jours fériés.

b) Intervention d'un technicien sur place
Le Client peut bénéficier d'une intervention d'un technicien sur le site d'exploitation (ou le site de livraison pour les Terminaux portables) du lundi au vendredi inclus (donc à l'exclusion du samedi et du dimanche). Atos Worldline s'engage à envoyer un technicien sur place dans les délais suivants :
- appel du Client avant 13 heures du lundi au samedi inclus : intervention dans l'après-midi du jour de l'appel (entre 13 heures et 17.30 heures) ;
- appel du Client après 13 heures du lundi au vendredi inclus : intervention dans la matinée du jour suivant l'appel du Client (entre 8.30 heures et 13 heures) ;
- appel du Client après 13 heures le samedi : intervention dans la matinée du lundi ou du jour ouvrable suivant si ce lundi est un jour férié.

c) Entretien du logiciel
Les dispositions de l'Article B.2.2.3. du Contrat-cadre pour la mise à disposition d'un Terminal sont applicables.

C.2.5. Assistance technique pour la formule « STAR PLUS » et « MOBILE STAR PLUS »

a) Assistance téléphonique
Avec cette formule, le Client peut faire appel au service clients téléphonique accessible de 8.00 heures à 20.00 heures du lundi au samedi et de 8.00 heures à 16.00 heures le dimanche et les jours fériés.

b) Intervention d'un technicien sur place
Le Client peut bénéficier d'une intervention d'un technicien sur le site d'exploitation (ou le site de livraison pour les Terminaux portables) du lundi au vendredi inclus (donc à l'exclusion du samedi et du dimanche). Atos Worldline s'engage à envoyer un technicien sur place dans les délais suivants :
- appel du Client avant 13 heures du lundi au samedi inclus : intervention dans l'après-midi du jour de l'appel (entre 13 heures et 17.30 heures) ;
- appel du Client après 13 heures du lundi au vendredi inclus : intervention dans la matinée du jour suivant l'appel du Client (entre 8.30 heures et 13 heures) ;
- appel du Client après 13 heures le samedi : intervention dans la matinée du lundi ou du jour ouvrable suivant si ce lundi est un jour férié.

c) Entretien du logiciel
Les dispositions de l'Article B.2.2.3. du Contrat-cadre pour la mise à disposition d'un Terminal sont applicables.

d) Service VIP
Le Client qui demande une intervention le samedi après-midi après 13 heures ou le dimanche pendant les heures d'ouverture du service clients téléphonique tel que décrit sous C.2.3.a. peut demander à Atos Worldline de lui fournir un appareil de remplacement si le problème ne peut être solutionné par téléphone. Atos Worldline SA s'engage à lui fournir un terminal de remplacement dans les 2 heures. Cet appareil versera les Transactions sur un compte d'Atos Worldline SA qui reversera ensuite les montants au Client. Il s'agit ici uniquement de services d'acquiring pour lesquels un contrat d'acquiring a été conclu avec Atos Worldline. En cas d'intervention du technicien telle que décrite dans l'article C.2.3.b, l'appareil de remplacement sera récupéré par Atos Worldline SA.

SECTION D – SERVICE EXTENSION DU LOGICIEL DU TERMINAL

ARTICLE D.1. OBJET

D.1.1. Les présentes dispositions spécifiques ont pour objet de fixer les droits et obligations de Atos Worldline SA/NV et du Client en vertu desquelles Atos Worldline SA/NV permet au Client de bénéficier du Service Extension, lequel consiste en un système opératoire, qui rend possible la lecture de programmes écrits en langage java.

ARTICLE D.2. ACTIVATION

D.2.1. Atos Worldline SA/NV procède à l'activation du Service Extension, en installant un complément au logiciel du Terminal, permettant l'accueil du programme écrit en langage java sur le Terminal et son exécution.

ARTICLE D.3. INCOMPATIBILITÉ

D.3.1. Dans l'hypothèse où un programme écrit en langage Java n'est pas homologué par Atos Worldline SA/NV, cette dernière peut mettre un terme, sans préavis, au service Extension et supprimer le dit programme.

ARTICLE D.4. RÉMUNÉRATION

D.4.1. Le Client rémunère Atos Worldline SA/NV pour les Services Extension par :
- des frais d'activation, déterminés dans le Bon de commande;
- un forfait mensuel incluant l'utilisation et les adaptations éventuelles du complément logiciel.

ARTICLE D.5. DISPONIBILITÉ

Le service extension du logiciel n'est pas disponible pour les formules « GO », « MOBILE GO », « FLEX » et « MOBILE FLEX ».

SECTION E – SERVICE SIS

ARTICLE E.1. OBJET

E.1.1. Cette Section définit les droits et obligations des parties relatives à l'installation et l'utilisation du logiciel SIS fourni par Atos Worldline SA/NV (ci-après le Logiciel). Atos Worldline SA/NV offre la possibilité au Client de bénéficier du service SIS en permettant la lecture de la carte SIS sur certains de ses Terminaux.

ARTICLE E.2. ACTIVATION

E.2.1. Atos Worldline SA/NV procède à l'activation du Service SIS à la demande du Client ayant pour ce faire rempli le Bon de commande.

ARTICLE E.3. RÉMUNÉRATION

E.3.1. Le Client rémunère Atos Worldline SA/NV par :
- des frais d'activation, déterminés dans le Bon de commande;
- un forfait mensuel incluant l'utilisation et les adaptations éventuelles du Logiciel faites par Atos Worldline SA/NV sur le Terminal.

E.3.2. Le Logiciel fourni par Atos Worldline SA/NV sur ses Terminaux peut être amené à être modifié pour des raisons hors contrôle d'Atos Worldline SA/NV (ex : légales, régulatrices, de nécessité de compatibilité avec des normes émises par des tiers,...). Dans ce cas, Atos Worldline SA/NV se réserve le droit de facturer un montant forfaitaire au Client, au maximum une fois par an et selon les tarifs en vigueur chez Atos Worldline SA/NV, afin de couvrir ces modifications.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

ARTICLE E.4. RESPONSABILITÉ D'ATOS WORLDLINE SA/NV ET DU CLIENT QUANT AU SERVICE SIS

E.4.1. Afin d'être en mesure de lire une carte SIS, le Client veillera au préalable à se munir auprès d'un tiers du logiciel nécessaire à cette lecture devant être installé, le cas échéant, sur son ordinateur. Le Logiciel fourni par Atos Worldline SA/NV peut en effet fonctionner en combinaison avec un autre logiciel tiers installé sur l'ordinateur du Client.

E.4.2. Atos Worldline SA/NV n'est responsable qu'en ce qui concerne l'installation, le fonctionnement et la maintenance du Logiciel qu'elle aura fournie au Client, et cela à l'exclusion de tout autre logiciel et/ou infrastructure pouvant jouer un rôle dans l'exécution de l'application SIS. Cette responsabilité est réglée conformément aux dispositions communes applicables à tous les Services fournis par Atos Worldline SA/NV.

E.4.3. Le fonctionnement du Terminal et la maintenance du Terminal et du Logiciel sont régis conformément aux Sections A et B du Chapitre 1.

E.4.4. Le Client veillera, sous sa responsabilité, à ce que toute intervention d'une tierce partie sur l'application SIS ou l'ordinateur, ne porte pas préjudice au fonctionnement correct du Logiciel fourni par Atos Worldline SA/NV et/ou du Terminal. Toute intervention de Atos Worldline SA/NV, en cas de perturbation de l'application SIS trouvant son origine dans le fait d'un tiers et/ou du Client, sera facturée au tarif en vigueur chez Atos Worldline SA/NV au moment de l'intervention.

SECTION F – SERVICE DE CARTE D'IDENTITÉ ÉLECTRONIQUE (CIE)

ARTICLE F.1. OBJET

F.1.1. Cette section définit les droits et obligations des Parties relativement à l'utilisation et au fonctionnement du logiciel carte d'identité électronique (« Logiciel CIE ») sur les Terminaux de Atos Worldline SA/NV permettant au Client de lire les données enregistrées de manière électronique sur la CIE délivrée par l'administration belge.

ARTICLE F.2. DESCRIPTION DU SERVICE

F.2.1. Atos Worldline SA/NV met à la disposition du Client le Logiciel CIE sur son Terminal. Ce Logiciel CIE permet uniquement la lecture des données enregistrées de manière électronique sur la CIE. Cette fonctionnalité ne permet donc pas d'utiliser les fonctions d'authentification et de signature électronique de la CIE.

F.2.2. Deux configurations du Logiciel CIE existent et sont mises à disposition du Client par Atos Worldline SA/NV. La première consiste en un logiciel installé de manière indépendante sur le Terminal sans possibilité de communiquer de manière interactive avec le monde extérieur au Terminal (ex. : la caisse enregistreuse du Client) (Version 'stand-alone'). La seconde configuration consiste en une intégration avec la caisse enregistreuse ou l'ordinateur du Client et permet de communiquer avec ceux-ci (Version intégrée) grâce entre autres à un logiciel informatique fourni par l'intégrateur du Client.

ARTICLE F.3. GARANTIES OFFERTES

F.3.1. Atos Worldline SA/NV ne fournit aucune garantie, expresse ou implicite, quant au bon fonctionnement du Logiciel CIE.

F.3.2. Atos Worldline SA/NV ne fournit aucune garantie quant aux informations lues au moyen du Logiciel CIE ainsi que quant au caractère authentique ou valide de la CIE. Il est donc conseillé au Client de prendre connaissance des données inscrites de manière visuelle sur la CIE.

ARTICLE F.4. RESPONSABILITÉS

F.4.1. Atos Worldline SA/NV ne peut en aucun cas être tenue responsable pour le mauvais fonctionnement du Logiciel CIE ainsi que pour les conséquences liées à son utilisation.

ARTICLE F.5. SUPPORT DU LOGICIEL CIE

F.5.1. Version 'stand alone'. Toute demande de support ayant trait au fonctionnement du Logiciel CIE fera l'objet d'une facturation pour chaque appel entrant ou chaque intervention sur place en conformité avec la liste de prix en vigueur au sein de Atos Worldline SA/NV au moment de cette intervention.

F.5.2. Version intégrée. Toute demande d'intervention ayant trait au fonctionnement du Logiciel CIE en version intégrée devra exclusivement être adressée à l'intégrateur du Client. Atos Worldline SA/NV ne répondra à une demande de support sur la version intégrée du Logiciel CIE que si celle-ci lui est adressée par l'intégrateur.

ARTICLE F.6. CONDITIONS FINANCIÈRES

F.6.1. Le Service CIE est mis gratuitement à disposition du Client par Atos Worldline SA/NV.

CHAPITRE 2
DISPOSITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUS LES SERVICES FOURNIS PAR ATOS WORLDLINE SA/NV AU CLIENT, À L'EXCEPTION DU TRAITEMENT DES CARTES DE CRÉDIT ET DES SCHÉMAS DE DÉBIT INTERNATIONAUX

ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Les dispositions du présent Chapitre 2 sont applicables à chaque Livraison de biens, de logiciels et/ou de Services au Client par Atos Worldline SA/NV. Le Client renonce ici à ses propres conditions générales nonobstant tout renvoi à celles-ci.

1.2. Les personnes qui signent ce Contrat-cadre garantissent qu'elles ont été expressément mandatées à cette fin et qu'elles disposent de la compétence nécessaire afin d'engager le Client.

1.3. En cas de contradiction entre les présentes dispositions générales et les dispositions spécifiques applicables à chacun des Services, les dispositions spécifiques priment.

ARTICLE 2. DURÉE

2.1. Sauf disposition contraire dans le présent Contrat, le présent Contrat entre en vigueur à dater de sa signature et est conclu pour une durée indéterminée. Cependant, la facturation de chaque Service ne sera effective qu'à dater de la livraison ou de la prestation du Service concerné.

2.2. Sauf disposition contraire dans le présent Contrat, chaque partie peut résilier le Contrat ou un seul des Services à tout moment, moyennant un préavis écrit de 30 jours, notifié par lettre recommandée. Le préavis prend cours le premier jour ouvrable du mois qui suit ladite notification.

2.3. En cas de décès ou de cessation d'activité du Client, le Contrat peut être résilié sans préavis pour autant que la preuve écrite de ce décès ou de cette cessation soit transmise à Atos Worldline SA/NV.

2.4. Ce Contrat, ou un seul des Services, peut être résilié par une des parties avec effet immédiat moyennant notification écrite et motivée à l'autre partie et sans droit à indemnisation pour cette autre partie si elle :
- reste en défaut de payer un montant exigible en vertu du présent Contrat pendant un délai de trente (30) jours après réception d'une mise en demeure écrite;
- a commis un manquement grave à une des dispositions du présent Contrat et reste en défaut de réparer ce manquement pendant un délai de soixante (60) jours suivant la réception d'une mise en demeure notifiée par écrit dans laquelle le manquement est décrit et la mise à terme du Contrat est évoquée comme résultat final;
- entre dans une procédure de dissolution, de faillite, de cessation de paiement, de requête en report de paiement ou en concordat, de cessation totale ou partielle de l'activité, de liquidation ou d'insolvabilité.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

Atos Worldline SA/NV peut mettre fin au Contrat-cadre avec effet immédiat, sans aucune forme d'indemnisation pour le Client, si la licence pour les schémas de paiement Bancontact / Mister Cash et/ou Proton devait être résiliée.

ARTICLE 3. MODIFICATION, CESSATION OU SUSPENSION D'UN SERVICE

3.1. Modification
Atos Worldline SA/NV se réserve la possibilité, sans aucun droit à indemnisation à son encontre, d'apporter aux Terminaux, logiciels, procédures, documentations ou Services fournis par Atos Worldline SA/NV toute modification ou amélioration qu'elle jugera utile ou nécessaire afin d'assurer la continuité, le développement et la sécurisation du système de paiement et/ou de son réseau.
Le Client s'engage, même si cela entraîne une suspension temporaire d'un Service, à accepter ces modifications ou améliorations et à suivre les instructions de Atos Worldline SA/NV afin d'implémenter celles-ci. En cas de refus du Client, Atos Worldline SA/NV ne sera pas tenue de remédier aux pannes et difficultés de fonctionnement ou obsolescences ultérieures rencontrées par le système non modifié ou amélioré.

3.2. Cessation
Atos Worldline SA/NV se réserve le droit de mettre un terme à la fourniture d'un Terminal ou d'un des Services, sans aucun droit à indemnisation à son encontre, si:
- Atos Worldline SA/NV l'estime nécessaire en vue de garantir la sécurité ou l'intégrité des Services fournis et/ou des Terminaux, de son réseau ou du système de paiement électronique;
- le Client ou un de ses employés, sous-traitants ou mandataires utilise le Terminal ou un des Services de manière frauduleuse.

Atos Worldline SA/NV avertira le Client de cette décision de la manière la plus appropriée et rapide possible et mettra éventuellement en place une période de transition.

3.3. Suspension
Atos Worldline SA/NV se réserve la possibilité, sans aucun droit à indemnisation à son encontre, de suspendre un des Services afin de garantir la sécurité et l'intégrité du système. Atos Worldline SA/NV avertira le Client de cette décision de la manière la plus appropriée et rapide possible.

ARTICLE 4. CONSTATATION D'UN DÉFAUT

4.1. Sauf s'il en a été décidé autrement par écrit entre les parties, les Terminaux et leur installation, les logiciels et leur implémentation et les Services seront censés avoir été acceptés de manière définitive et irrévocable par le Client si celui-ci n'envoie pas à Atos Worldline SA/NV une réclamation écrite dans les 72 heures suivant cette installation ou implémentation.

4.2. Si le Client, durant l'exécution du présent Contrat, constate un défaut du Terminal ou d'un des Services fournis par Atos Worldline SA/NV en vertu du présent Contrat, imputable à Atos Worldline SA/NV, il informera la Division Relations Clientèle de Atos Worldline SA/NV, de l'existence dudit défaut. S'il souhaite introduire une réclamation, le Client devra l'introduire dans un délai de 45 jours calendrier à dater de la constatation du défaut.

4.3. Le Client s'engage à utiliser son terminal en bon père de famille et à vérifier que les données apparaissant sur le ticket sortant de l'imprimante du Terminal correspondent bien avec les données telles qu'elles ont été enregistrées dans le Terminal lors de sa paramétrisation et avec les données financières propres à chaque Transaction de paiement.

ARTICLE 5. MODIFICATION DES CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1. Chaque 1er janvier de l'an, toutes les conditions financières reprises dans le Contrat pourront être indexées et ce sans avertissement préalable selon la formule suivante :
Nouveau Montant = Ancien Montant . (0,2 + 0,8 . Nouvel Indice/Indice de départ)
On entend par Ancien Montant celui en vigueur au cours de l'année précédant celle où l'indexation s'opère.
L'indice pris en considération dans cette formule d'indexation est le « Coût Salarial Agoria (moyenne nationale) ». Le Nouvel Indice est celui du mois d'octobre de la dernière année où l'Ancien Montant a été appliqué. L'Indice de départ est celui du mois d'octobre de l'année qui précède la première année lors de laquelle l'Ancien Montant a été appliqué.

5.2. Atos Worldline SA/NV se réserve le droit de modifier les conditions contractuellessous lesquelles les Terminaux et/ou les Services sont livrés, les conditions financières inclus. Atos Worldline SA/NV avertira le Client de ces modifications au minimum deux mois avant leur entrée en vigueur. Le Client a le droit de refuser l'application de ces nouvelles conditions financières au moyen d'une lettre recommandée adressée à Atos Worldline SA/NV, ce qui donnera lieu à la résiliation du Contrat-cadre. Passé le délai de deux mois, le Client sera supposé avoir accepté les nouvelles conditions.

ARTICLE 6. PAIEMENT

6.1. Les factures de Atos Worldline SA/NV sont payables par domiciliation bancaire. Le Client accepte le principe de la domiciliation par la signature du Bon de commande et donne à Atos Worldline SA/NV l'autorisation de demander à la banque du Client un numéro de domiciliation lié au compte mentionné dans le Bon de commande. Les factures de Atos Worldline SA/NV doivent
être payées au plus tard trente jours après la date de la facture. En cas de défaut de paiement, de révocation de sa domiciliation bancaire par le Client ou en cas de retenue totale ou partielle sur les paiements du Client, Atos Worldline SA/NV est autorisée, sans préjudice de tout autre recours contractuel ou légal, à suspendre immédiatement et sans indemnité l'exécution de ses propres obligations contractuelles, jusqu'à paiement complet et établissement d'une nouvelle domiciliation bancaire. Atos Worldline SA/NV se réserve par ailleurs le droit de facturer au Client les frais liés à la réactivation des Services suspendus. Atos Worldline SA/NV se réserve également le droit de facturer une indemnisation pour des interventions administratives et techniques complémentaires.

6.2. Pour la période comprise entre la date d'activation d'un Service ou d'installation d'un Terminal et le premier jour du mois qui suit celui de l'activation et/ou de l'installation, le forfait choisi par le Client sera, le cas échéant, calculé au prorata du nombre de jours restant à courir.

6.3. Atos Worldline SA/NV se réserve le droit, ce que le Client accepte, de retenir sur les montants des Transactions de paiement demandées au profit du Client, toutes les sommes qui lui sont dues par le Client et qui sont échues à la date de réalisation de la Transaction de paiement ou à la date de réception de l'ordre de transfert. Toutefois, ce prélèvement ne s'opèrera que de manière subsidiaire au paiement par domiciliation et après envoi au Client de deux rappels par Atos Worldline SA/NV. Atos Worldline SA/NV se réserve de plus le droit de facturer les frais liés à ce prélèvement au Client.

6.4. Toute facture impayée à son échéance, en tout ou en partie, sera majorée de plein droit et sans mise en demeure, de 15% à titre d'indemnisation forfaitaire, avec un minimum de 10 euros, et des intérêts conventionnels annuels de 10%. Atos Worldline SA/NV se réserve de plus le droit de facturer au Client les frais de rappel.

6.5. Si le Client conteste une partie de sa facture, il peut retenir le paiement de cette partie seulement jusqu'à ce que la contestation soit réglée. Il ne sera en aucun cas autorisé à suspendre le paiement des autres parties de sa facture ou de toute autre facture passée, présente ou future qu'il ne proteste pas.

6.6. Lorsque le Client reste en défaut de payer une ou plusieurs factures pendant une période ininterrompue de 3 mois suivant leur date d'exigibilité, Atos Worldline SA/NV se réserve le droit de revendiquer la propriété du Terminal loué. Atos Worldline SA/NV se réserve par ailleurs le droit de facturer au Client les frais liés à la réactivation des Services suspendus.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

ARTICLE 7. CHARGE DE LA PREUVE

7.1. Les Parties acceptent que les données des dossiers et les documents sur d'autres supports que le papier aient la même valeur de preuve que les versions sur papier et qu'ils soient juridiquement contraignants.
Atos Worldline SA/NV se réserve le droit de fournir les documents au Client sur le support qu'elle juge le plus approprié, comme par exemple l'Internet. Les Parties ne contesteront pas l'admissibilité de documents pour la simple raison qu'ils sont disponibles ou fournis sous une forme électronique.

7.2. Le Client accepte expressément et sans réserve que les ordres de transfert électronique soient transmis et exécutés conformément aux données enregistrées par l'ordinateur central de Atos Worldline SA/NV. Il accepte et reconnaît que les données enregistrées par Atos Worldline SA/NV sont correctes et opposables à toutes les parties concernées.

7.2. Pour les Terminaux acceptant Proton, en cas de contestation entre le montant effectivement crédité sur le compte du Client et le montant transféré et déduit de la carte Proton du titulaire de carte, l'enregistrement contenu dans la mémoire du Terminal fera foi entre les parties.

ARTICLE 8. LICENCE

8.1. Atos Worldline SA/NV octroie au Client un droit d'utilisation («la Licence») limité, non exclusif, et incessible sur les logiciels et la documentation dans la mesure nécessaire à l'exécution du présent Contrat.
La Licence est limitée. Elle ne comprend que les droits qui sont strictement nécessaires afin d'utiliser le logiciel et/ou la documentation en conformité avec l'esprit et le but du présent Contrat.
La Licence est non exclusive. Atos Worldline SA/NV reste donc totalement libre d'exercer ses droits de propriété intellectuelle sur les logiciels ou la documentation. Atos Worldline SA/NV peut donc aussi octroyer des licences à des tiers.
La Licence est incessible et ne peut donc pas être cédée par le Client à un tiers sauf les cas de reprise de commerce exécutés selon la procédure prévue à l'Article 11.2.
Le droit d'adapter ou de changer le logiciel est expressément exclu du présent Contrat.

8.2. Le Client n'aura en aucun cas le droit de décompiler le logiciel, de prendre connaissance des codes sources ou de les recomposer.
Le Client s'engage, s'il désire disposer de certaines informations afin d'assurer l'interopérabilité du logiciel avec d'autres logiciels développés indépendamment, en conformité avec la loi du 30 juin 1994 concernant la protection juridique des programmes d'ordinateur, à négocier en premier lieu de bonne foi avec Atos Worldline SA/NV à propos de la manière selon laquelle ces informations peuvent être mises à disposition.

8.3. Tous les droits qui ne sont pas expressément reconnus par Atos Worldline SA/NV au Client en vertu du présent Contrat-cadre sont exclus de la Licence et reviennent automatiquement à Atos Worldline SA/NV. Le logiciel restera en tout temps la propriété de Atos Worldline SA/NV ou de ses fournisseurs. Le Client accepte que le logiciel soit traité comme une information confidentielle et un secret de fabrication de Atos Worldline SA/NV.

ARTICLE 9. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1. Tous les droits de propriété intellectuelle en rapport avec les Terminaux, le logiciel ou la documentation appartiennent à Atos Worldline SA/NV ou à ses fournisseurs.

9.2. Atos Worldline SA/NV garantit le Client contre tout recours d'un tiers qui, selon Atos Worldline SA/NV ou un juge, argue que l'utilisation correcte et en conformité avec ce Contrat des Terminaux, logiciels et/ou documentation constitue une violation aux droits intellectuels d'un tiers.
Dans ce cas Atos Worldline SA/NV pourra, à ses frais :
- obtenir que le Client puisse continuer à utiliser le Terminal, logiciel et/ou documentation;
- remplacer ou adapter le Terminal, logiciel et/ou la documentation de telle manière que son utilisation ne constitue plus une violation des droits intellectuels d'un tiers;

Si les options précitées ne sont pas économiquement viables, Atos Worldline SA/NV pourra racheter au Client le(s) Terminal(aux), logiciel(s) et/ou documentation(s) au prix auquel elle les aura vendus. Sera retiré de ce prix une somme équivalente à la valeur d'amortissement reprise dans les comptes du Client. Cela à condition que :
- le Client informe immédiatement Atos Worldline SA/NV d'une telle revendication faite par un tiers et qu'il s'abstienne d'y répondre sans autorisation préalable de Atos Worldline SA/NV;
- le Client donne à Atos Worldline SA/NV la maîtrise totale du traitement et de la résolution de cette plainte;
- cette violation ne soit pas causée par le fait que le Client ait utilisé le Terminal, le logiciel et/ou la documentation en violation du Contrat ou d'une manière totalement déraisonnable;
- cette violation ne soit pas la conséquence de l'utilisation combinée du Terminal, du logiciel et/ou de la documentation avec un produit ou un service qui n'a pas été livré par Atos Worldline SA/NV.

A défaut de respecter ces conditions, le Client perdra tout droit de recours à l'encontre d'Atos Worldline SA/NV en rapport avec cette violation de droits intellectuels de tiers.

9.3. Le Client s'engage à restituer, à la première demande et sans aucun dédommagement, le module de protection (CSM) à Atos Worldline SA/NV au cas où le présent contrat devait être résilié pour quelque raison que ce soit. Cette restitution ne conférera aucun droit à un quelconque dédommagement au Client. Le module de protection et le logiciel restent la propriété exclusive de Atos Worldline SA/NV.

ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ

10.1. En ce qui concerne le service Proton.
Atos Worldline SA/NV n'accepte aucune responsabilité pour des montants sauvegardés dans les Terminaux et non encore transférés en cas de force majeure, comme le vol et la destruction du Terminal, l'incendie, le vandalisme et autres. Il est recommandé au Client d'assurer les montants des Transactions de paiement sauvegardés dans son Terminal.

10.2. Responsabilité du fait des travailleurs du Client.
Le Client supporte entièrement le risque de malveillance du fait de son (ses) préposé(s) et est entièrement responsable des abus et des fraudes que les membres de son personnel ou autres travailleurs pourraient commettre lors de l'utilisation du Terminal et/ou des Services fournis par Atos Worldline SA/NV et engage son entière responsabilité du fait de son (ses) préposé(s) et/ou mandataire(s).

10.3. Le Client veille à ce que toute plainte d'un porteur de carte lui soit exclusivement et directement adressée. S'il se trouve dans l'impossibilité de donner une réponse au porteur de carte, il transférera alors cette demande à Atos Worldline SA/NV.

10.4. Atos Worldline SA/NV se réserve le droit de mettre fin au Contrat ou à un des Services, sans préavis ni indemnité, si le Client ou ses préposés utilisent le Service à des fins frauduleuses ou ne respectent ni ne font respecter les termes du présent Contrat.

10.5. Modification du Terminal et/ou des Services.
Le Client supporte entièrement les conséquences de toute modification, opérée par lui ou par un tiers, sur les Terminaux et/ou Services offerts par Atos Worldline SA/NV au titre du présent Contrat et notamment des conséquences de toute altération et/ou perturbation apportée au(x) logiciel(s) et qui modifieraient la nature des Services activés à son profit.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

10.6. Etendue de la responsabilité de Atos Worldline SA/NV.
Atos Worldline SA/NV mettra tous les moyens raisonnables en œuvre afin d'assurer une continuité de fonctionnement des outils, programmes et infrastructures dont il a la gestion. Atos Worldline SA/NV est responsable du non-respect de ses obligations qui, découlant du présent Contrat, résulteraient d'une négligence établie dans son chef en tant que gestionnaire professionnel ou bien d'une de violation de la loi. Dans ce cas, Atos Worldline SA/NV dédommagera le préjudice causé immédiatement et directement par sa défaillance.

10.7. En complément de ce qui précède, Atos Worldline SA/NV ne pourra être tenue pour responsable pour toute perte de données électroniques ou autre ainsi que de tout autre dommage résultant d'un incident indépendant de sa volonté tel que le vol, la destruction, le feu, le vandalisme, le hacking, la fraude informatique,...

ARTICLE 11. INCESSIBILITÉ ET MODIFICATION DES DONNÉES D'IDENTIFICATION

11.1. Il est strictement interdit au Client de céder le présent Contrat ou un des Services, sans une autorisation écrite préalable de Atos Worldline SA/NV.

11.2. En cas de cession de son fonds de commerce par le Client, celui-ci doit en avertir Atos Worldline SA/NV par écrit. Le Client s'engage à respecter son obligation de paiement des factures de Atos Worldline SA/NV et à respecter les obligations qui lui sont imposées en vertu du présent Contrat jusqu'à la date de terminaison de celui-ci.

11.3. Le Client doit avertir Atos Worldline SA/NV par écrit de tout changement portant sur sa dénomination, ses données relevantes telles que son adresse ou son numéro de fax en utilisant le formulaire ad hoc disponible sur le site Internet de Atos Worldline SA/NV ou sur simple demande adressée à la Division Relations Clientèle. Aucun changement ne sera pris en compte si le Client n'effectue pas cette notification en utilisant ce formulaire ad hoc.

11.4. Les demandes dont mention aux points 11.2. et 11.3. doivent être adressées à Atos Worldline SA/NV au minimum 10 jours ouvrables avant la date effective de reprise de commerce ou de modification. En cas de demande de modification du numéro de compte du Client, si le compte à créditer est aussi un compte débiteur en faveur de Atos Worldline SA/NV, le Client doit envoyer à Atos Worldline SA/NV une nouvelle domiciliation en même temps que la demande de modification.

ARTICLE 12. FORCE MAJEURE

12.1. En cas de force majeure selon la signification de Code Civil belge, les parties se réuniront afin de discuter de bonne foi de la situation de force majeure et de ses conséquences.

12.2. Sont entre autres considérés comme des cas de force majeure, les guerres, tremblements de terre, incendies, inondations, négligence d'un tiers dans le sens de la jurisprudence et de la doctrine, principalement des personnes responsables de la livraison d'électricité ou des services de télécommunication.

ARTICLE 13. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL FOURNIES PAR LE CLIENT

13.1. Les parties s'engagent à respecter la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée dans le cadre de l'exécution du présent Contrat pour autant qu'elles y soient soumises.

13.2. Atos Worldline SA/NV ne traitera ces données personnelles qu'à des fins d'usage interne dans le cadre de ses activités telles que définies dans le présent Contrat.

13.3. Les conversations entre le Client et le Service Relations Clientèle de Atos Worldline SA/NV à l'occasion de l'assistance téléphonique peuvent faire l'objet d'un enregistrement ou d'une écoute par d'autres employés ou consultants de Atos Worldline SA/NV qui ne participent pas aux conversations en question et ceci à des fins de formation et de supervision du personnel de Atos Worldline SA/NV. Le Client a la possibilité de s'opposer s'il le souhaite à cet enregistrement ou cette écoute.

ARTICLE 14. PUBLICITÉ

14.1. Le Client autorise expressément Atos Worldline SA/NV à promouvoir le paiement au moyen de Terminaux par le biais de promotions et/ou de campagnes publicitaires organisées dans l'établissement du Client. Moyennant autorisation expresse du Client, Atos Worldline SA/NV sera en droit d'utiliser le nom ou la dénomination du commerce du Client dans des promotions ou campagnes publicitaires de Atos Worldline SA/NV en dehors des locaux commerciaux du Client ainsi que dans les médias, quelque soit le support. Le contenu, la durée et la présentation de ces promotions et campagnes publicitaires sont fixées de commun accord.

14.2. Toute utilisation par le Client du nom et/ou logo de « Atos Worldline SA/NV », « Proton » et « Bancontact/Mister Cash », aux fins de promotion ou de publicité ou d'information à l'attention de la clientèle, à l'exception du matériel publicitaire que le Client reçoit doit en recevoir au préalable l'autorisation écrite de Atos Worldline SA/NV.

14.3. Le matériel publicitaire mis gratuitement à disposition du Client par Atos Worldline SA/NV aux fins de promotion, de publicité ou d'information à l'attention de la clientèle devra être placé de manière apparente dans le point de vente.

14.4. Le Client s'engage à n'utiliser les noms et logos de Atos Worldline SA/NV, qu'en conformité avec l'Article 14.2., et uniquement de manière telle à ce qu'aucune atteinte ne soit portée à l'image et la réputation de Atos Worldline SA/NV.

ARTICLE 15. DIVERS

15.1. Les brochures techniques, et notamment les modes d'emploi, qui contiennent la description du fonctionnement, de la manipulation et de l'utilisation du Terminal, font partie intégrante du présent Contrat, le Client reconnaissant en avoir pris connaissance.

ARTICLE 16. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT

16.1. Le présent Contrat-cadre est soumis au droit belge. A défaut de parvenir à un règlement à l'amiable, tout litige portant sur la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du présent Contrat-cadre sera soumise à la juridiction de l'arrondissement du demandeur en justice.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - atosworldline.be
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444